

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan tempat belanja yang nyaman dan kebersihannya terjaga, kelengkapan barang, serta harga yang bersaing membuat perkembangan supermarket yang sangat pesat diindonesia. Supermarket merupakan salah satu pusat perbelanjaan yang menawarkan tempat berbelanja yang lebih menyenangkan. Menurut Sigit Triyono (2006:92), supermarket merupakan toko yang menyediakan barang – barang kebutuhan harian, terutama makanan dan minuman. Aktivitas operasi pada suatu supermarket meliputi seluruh transaksi dimana salah satunya adalah pembayaran belanjaan. Setiap transaksi pembayaran akan dilayani oleh kasir dimana konsumen untuk mendapatkan pelayanan tersebut harus mengantri sehingga diperlukan fasilitas pelayanan yang memadai guna memberikan pelayanan pada konsumen. Hal ini menyebabkan fenomena antri menjadi suatu kegiatan yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

Salah satu cara konsumen menilai kualitas operasional sebuah supermarket adalah atas dasar lamanya waktu menunggu dan kecepatan kasir dalam memberikan pelayanan sehingga antrian yang terlalu lama akan merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan dan dapat mempengaruhi citra perusahaan. Hal ini dapat berpengaruh pada jumlah konsumen yang melakukan transaksi dan keuntungan yang akan diperoleh perusahaan. Menurut Nova Rijati (dalam dwi, 2010:4) antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan

sangatlah menjengkelkan. Masalah antrian ini menjadi salah satu 2 penyebab persaingan antar perusahaan sehingga jika pelayanan perusahaan itu baik maka konsumen akan tertarik untuk melakukan transaksi di perusahaan tersebut.

Teori antrian merupakan ilmu pengetahuan tentang bentuk antrian (Heizer dan Render, 2005:417). Antrian merupakan adanya kegiatan menunggu giliran untuk dilayani karena kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan yang tidak seimbang. Menurut Siswanto (2007:218) adanya perbedaan antara jumlah permintaan terhadap fasilitas pelayanan dan kemampuan fasilitas untuk melayani menimbulkan dua konsekuensi logis, yaitu timbulnya antrian dan timbulnya pengangguran kapasitas. Hal ini dilakukan supaya perusahaan dapat menentukan jumlah fasilitas sebaik mungkin sehingga dapat melayani konsumen secara efisien dan kepuasan konsumen dapat tercapai serta perusahaan dapat memberikan kinerja terbaiknya dalam pelayanan.

Untuk melihat penerapan teori antrian ini fasilitas pembayaran atau kasir maka penulis memilih Papua Store kota Sorong sebagai objek yang akan diteliti. Papua Store merupakan salah satu pusat perbelanjaan yang terletak di jl sungai maruni, km 10, kota Sorong, Papua barat. Banyak pengunjung yang datang ke Papua Store sehingga terjadi kesibukan pelayanan dan masalah antrian pun tidak dapat dihindarkan. Pada antrian tersebut akan terlihat beberapa konsumen merasa kurang nyaman karena bosan dan waktunya terbuang hanya untuk antri. Bahkan, tidak jarang pula beberapa konsumen memilih untuk meninggalkan antrian karena terlalu panjang dan lama. Hal ini dapat merugikan Papua Store karena kurang efektif dalam kinerjanya.

Pada di Papua Store sendiri terdapat 8 kasir yang dipekerjakan untuk melayani konsumen. Rata-rata kasir yang di buka sebanyak 4 kasir dimana selanjutnya ditambah jika terjadi antrian pada sistem atau bahkan dikurangi jika dianggap sepi konsumen. penambahan dan pengurangan konsumen ini dilakukan oleh petugas kasir dengan melihat keadaan lapang. Akan tetapi, kadang kala masih terlihat konsumen mengantri cukup lama untuk mendapatkan pelayanan tetapi pada saat tertentu ada kasir yang menganggur karena sedang sepi.

Adanya permasalahan penentuan jumlah kasir yang tepat pada sistem pembayaran Papua Store menarik perhatian penulis untuk mengadakan penelitian guna menganalisis masalah antrian tersebut. Hal ini dilakukan supaya masalah antrian dapat dikurangi pada saat ramai dan mengurangi kemungkinan adanya kasir yang menganggur sehingga pihak Papua Store dapat memberikan kinerja yang optimal dalam pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Papua Store sendiri terdapat 8 kasir yang dipekerjakan untuk melayani konsumen. Ratarata kasir yang di buka sebanyak 4 kasir dimana selanjutnya ditambah jika terjadi antrian pada sistem atau bahkan dikurangi jika dianggap sepi konsumen. Adanya antrian di kasir karena lamanya waktu pelayanan dapat menyebabkan konsumen merasa bosan dan jenuh. Masalah antrian dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi komsumen sehingga dapat menyebabkan berkurangnya konsumen yang datang melakukan transaksi belanja karena kinerja

pelayanan yang kurang memuaskan. Kadang juga terjadi adanya kasir mengganggu yang terlihat dari tidak adanya konsumen yang melakukan transaksi di fasilitas pembayaran dimana hal ini dapat merugikan perusahaan karena tingginya biaya operasi.

Kedatangan konsumen yang tinggi dapat menimbulkan antrian jika fasilitas pembayaran tidak memadai tetapi ini berarti tingkat kegunaan kasir tinggi pula sehingga waktu mengganggu kasir semakin rendah. Sebaliknya jika kedatangan konsumen rendah maka tidak ada waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan dimana ini berarti tingkat kegunaan kasir rendah pula dan waktu mengganggu kasir akan semakin tinggi.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kinerja sistem pelayanan yang optimal pada sistem pembayaran Papua Store?
- b. Berapa jumlah kasir yang optimal pada sistem pembayaran di Papua Store?

1.3 Ruang Lingkup

Agar penelitian analisis penerapan teori antrian pada Sistem pembayaran di supermarket papua store lebih terarah dan permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas, maka diberikan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penelitian analisis menggunakan metode antrian multiple channel query system (m/m/s)

2. kinerja sistem pelayanan pembayaran di supermarket papua store.
3. Jumlah kasir yang optimal pada saat jam sepi, normal, dan ramai di supermarket papua store.
4. Penelitian ini hanya melakukan analisis menggunakan teori antrian.

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui kinerja sistem pelayanan yang optimal pada sistem pembayaran di Papua Store.
- b. Untuk mengetahui jumlah kasir yang optimal pada sistem pembayaran di Papua Store.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak antara lain:

- a. Bagi Akademisi

Menambah wawasan dan pengetahuan dalam menyusun dan menganalisis penerapan teori antrian pada sistem pembayaran suatu perusahaan.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penentuan kebijakan dimasa yang akan datang sehingga dapat mengoptimalkan kinerja perusahaan dalam mengurangi atau mencegah

terjadinya antrian dan menentukan jumlah kasir yang optimal untuk melayani kebutuhan konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I. Pendahuluan, memaparkan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II. Tinjauan Pustaka, berisi tentang artikel penelitian, jurnal, buku, atau skripsi lain yang menjadi acuan dalam penulisan dan memiliki kesamaan dalam pembahasan skripsi. Bab ini juga berisi tentang dasar teori dari model antrian, struktur antrian.

Bab III. Metode Penelitian,. Bab ini menjelaskan metode M/M/s dalam melakukan penelitian analisis penerapan teori antrian pada sistem pembayaran di supermarket papua store.

Bab IV. Hasil dan pembahasan, Bab ini berisi pembahasan dan hasil pembahasan penelitian analisis penerapan teori antrian pada sistem pembayaran di supermaket papua store dengan menggunakan metode M/M/s.

Bab V, Penutup, bagian ini adalah penutup dari kelima bab yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian dan saran pengembangan.